

Circolare n° 18/E



Roma, 03 maggio 2005

Direzione Centrale Gestione Tributi

Settore Servizi ai Contribuenti
Ufficio Assistenza ai Contribuenti
Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale

Alle Direzioni Regionali
Agli Uffici locali

e, per conoscenza,

Alle Direzioni Centrali
Agli Uffici di Staff

Prot. n. III/2/33419/05

OGGETTO : Attivazione delle nuove procedure “Profilo Utente” e “Gestione Reclami”.

L'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale nel triennio 2005-2007 sottolinea l'esigenza di definire piani di azione volti alla realizzazione di sistemi di rilevazione e monitoraggio delle esigenze del cittadino e del gradimento dei servizi offerti.

La Convenzione stipulata tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Entrate, per gli anni 2005-2007, nell'ambito del progetto “Evoluzione dei Servizi di Assistenza”, in un'ottica di sviluppo verso un sistema di CRM (*Citizen Relationship Management*), manifesta la necessità di individuare le tipologie di contribuenti che si rivolgono agli Uffici locali ed i servizi richiesti al fine di definire ulteriori iniziative di assistenza e di erogazione dei servizi.

La conoscenza dell'utente rende possibile l'avvio di un processo integrato e strutturato per la gestione della relazione con il cittadino, il cui fine è la costruzione di interazioni personalizzate per tipologia di utenza mediante un sistema volto a governare in maniera sinergica i canali di erogazione dei servizi di informazione e assistenza.

L'Agenzia, in una visione strategica di CRM, ha predisposto due procedure informatiche denominate “Profilo Utente” e “Gestione Reclami”, tendenti a conoscere chi è l'utente, cosa chiede e per cosa reclama.

1. Procedura “Profilo Utente”

Questa procedura costituisce il primo passo verso un processo di conoscenza approfondita degli utenti finalizzato ad individuare raggruppamenti di clienti con caratteristiche simili, cui orientare strategie di assistenza proattiva mirate a promuovere nuovi servizi personalizzati e ad agevolare preventivamente l’adempimento degli obblighi tributari.

Con tale procedura vengono acquisite una serie di informazioni di carattere generale che riguardano l’utenza, nonché le modalità, la tipologia ed i tempi di attesa e di erogazione dei servizi.

I dati alimentano una *“Banca dati dei servizi, dei tempi di erogazione e della tipologia di utenza”* da utilizzare unicamente a fini statistici per rimodulare i servizi e porre in essere nuove strategie di relazione con l’utenza.

1.1 Adempimenti a carico dell’Ufficio

La procedura è accessibile dalla Intranet e prevede che l'operatore di sportello inserisca il codice fiscale dell’utente nonché, utilizzando un menù a tendina, la tipologia di utente – contribuente, professionista, delegato e il servizio richiesto. La procedura predispone specifiche elaborazioni che vengono utilizzate ai vari livelli (locale, regionale e centrale) ai soli fini statistici. L’acquisizione dei dati avviene inizialmente, per la sola identificazione dell’utente da parte dell’operatore dell’Ufficio che provvederà alla conseguente erogazione del servizio richiesto. Le successive elaborazioni statistiche avvengono senza alcun specifico riferimento al singolo contribuente, ai suoi dati personali o all’operatore dell’Ufficio. I dati raccolti saranno trattati in forma anonima, nel rispetto della normativa in materia di privacy. In attuazione dell’art.13 del D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196, in allegato alla presente circolare si rendono disponibili i testi delle informative da rendere ai contribuenti, secondo due diverse modalità:

- Allegato n. 1- Informativa da affiggere nei locali del front-office degli Uffici locali
- Allegato n. 2- Informativa sintetica da leggere all’utente prima dell’erogazione del servizio.

In entrambi gli allegati si dovrà indicare come destinatario, per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, l'ufficio locale, nella persona del relativo Direttore, specificando con precisione l'indirizzo postale.

Inoltre, nella ricevuta rilasciata agli utenti dopo l'erogazione del servizio, viene data comunicazione dell'avvenuta informativa, effettuata ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs.n.196/2003.

2. Procedura “Gestione Reclami”

La Carta dei Servizi impegna l'Agenzia a porre particolare attenzione alle valutazioni del contribuente per rimuovere eventuali disservizi e migliorare le modalità organizzative e gestionali degli Uffici.

I reclami e suggerimenti proposti dall'utenza costituiscono un canale preferenziale di ascolto, di collaborazione e di fiducia.

La procedura informatizzata sostituisce le attuali modalità manuali di risposta alle segnalazioni di disservizi lamentati dai contribuenti.

L'informatizzazione del processo agevola la trattazione del reclamo da parte degli operatori e dà maggiori garanzie sul rispetto dei tempi previsti nella Carta dei Servizi dell'Agenzia delle Entrate.

2.1 Modalità di presentazione dei reclami e relativa gestione

L'applicazione “Gestione Reclami” prevede la costituzione di una banca dati centralizzata, che conterrà tutte le informazioni relative ai reclami/suggerimenti.

I contribuenti possono presentare e/o inviare il reclamo direttamente all'Ufficio locale, che provvederà ad acquisirlo nell'applicazione informatica, o utilizzare l'apposita *form*, disponibile nel menù servizi del sito Internet dell'Agenzia (www.agenziaentrate.gov.it).

I dati rilevati dal reclamo sono: data di presentazione, codice fiscale, cognome, nome, indirizzo postale ed eventuale e-mail, data in cui si è verificato l'inconveniente, motivo e descrizione del reclamo. Tali dati sono acquisiti nell'archivio centrale, con lo stato di “*aperto*” e al singolo reclamo è attribuito in automatico un numero identificativo.

I reclami devono essere evasi entro *venti giorni* dalla data di acquisizione, come previsto dalla Carta dei Servizi, e l'iter prevede uno stato di "chiusura" solo nel momento in cui verrà inoltrata una risposta al contribuente.

La funzione di "*chiusura*" di un reclamo è riservata soltanto al direttore dell'ufficio e ai responsabili dei centri di responsabilità, se presenti, cui compete indicare il motivo della chiusura del reclamo e la modalità di risposta.

Tutti i dati acquisiti nell'archivio centrale sono elaborati, senza alcun riferimento al singolo utente ed ai suoi dati personali, per ottenere statistiche di vario tipo come: il motivo, le modalità di presentazione ed il tempo medio di lavorazione del reclamo, il tipo di servizio richiesto.

Dalla pubblicazione della presente circolare sul sito Internet dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it) alla voce "Documentazione Tributaria" le due procedure informatizzate "Profilo Utente " e "Gestione Reclami" e le relative guide operative saranno disponibili sulla Intranet.

IL DIRETTORE DELL'AGENZIA
(Raffaele Ferrara)